

包民发〔2024〕22号

## 关于印发《包头市建立健全养老服务综合 监管制度实施方案》的通知

各旗县区民政局、稀土高新区社会事务局、财政局、住建局、卫健委、市场局、医保局、消防救援大队：

现将《包头市建立健全养老服务综合监管制度的实施方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

包头市财政局

包头市住房和城乡建设局

包头市卫生健康委员会

包头市市场监督管理局

包头市医疗保障局

包头市消防救援支队

包头市民政局

2024年5月28日

# 包头市建立健全养老服务综合监管制度的实施方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的意见》（国办发〔2020〕48号）、《内蒙古自治区人民政府办公厅关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展若干措施的通知》（内政办发〔2021〕26号）等文件精神，规范全市养老服务市场秩序，促进养老服务高质量发展，结合实际，制定本实施方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，聚焦机构改革职能转变提出的新要求，着眼我市养老服务发展趋势，深化“放管服”改革，加快形成高效规范、公平竞争的养老服务统一市场，鼓励和引导养老服务机构守法经营、积极转型升级、持续优化服务，更好地满足老年人多层次、多样化的养老服务需求。

## 二、监管任务

（一）明确监管对象和内容。按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”的原则，加强对在市场监管、民政、人力资源

社会保障部门登记和备案的养老服务机构（包括养老机构、居家社区养老服务机构）、养老服务评估机构、养老服务培训机构的消防安全、建筑安全、食品安全、医疗卫生、运营管理、应急处置、从业人员、收费管理、财政资金、土地使用等方面的综合监管。

（二）排查整治市场主体。严格落实属地管理责任，各级民政部门会同同级相关部门对养老服务市场主体进行集中排查整治，依法查处无证无照从事养老服务的行为。对未依法取得营业执照以市场主体名义从事养老服务活动的，按照《无证无照经营查处办法》有关规定查处；对未经登记擅自以社会服务机构名义开展养老服务活动的，由民政部门依法查处。对未依法取得食品经营许可证、医疗机构执业许可证等相关许可从事相关经营活动的，由法律、法规、国务院决定规定的部门予以查处。

（三）强化安全生产风险防范。在巩固养老服务机构消防历史遗留问题专项整治成果的基础上，根据自治区、市安全生产专项整治要求，继续推进养老服务机构安全专项整治行动。各级民政部门每年要会同消防救援机构和住房城乡建设、市场监管、卫生健康等部门，对本辖区养老服务机构至少开展1次“双随机、一公开”执法检查，及时发现消防安全、建筑安全、食品安全、医疗质量、卫生防疫、运营管理、

应急处置等方面的安全隐患，并督促养老服务机构整改消除。各级民政部门会同同级消防救援、住建等部门摸清养老服务机构消防安全状况，抓好消防安全隐患整治，建立消防隐患、整改、责任“三个清单”，对发现的重大火灾隐患要提请当地人民政府挂牌督办，确保及时整改到位。会同市场监管部门加强养老服务机构食品、特种设备安全监管，开展风险监测。会同卫健、医保、市场监管部门加强养老服务机构内设医疗机构依法执业、服务安全、采购使用医疗产品和医疗废弃物处置的监督管理。

（四）规范管理运营秩序。各级民政部门督促养老服务机构按照相关规定，加强内部管理、明确管理权责。督促养老服务机构在出入口、接待大厅、值班室、楼道、食堂等公共场所安装视频监控设备，并将视频信号接入市级智慧养老服务平台。督促养老服务机构建立健全内部管理档案，健全内部管理档案，妥善保管紧急呼叫记录、异常事件报告、值班记录、交接班记录、视频监控记录等原始资料。加强对居家社区养老服务的监管，进一步规范社区养老服务场所功能设置、运营管理和服务提供，对政府购买居家上门服务的服务内容、服务标准、服务时长和服务质量进行检查。加强养老服务机构内设医疗机构的审批备案，遵循自愿原则，对申请纳入医保定点协议管理范围的医养结合养老服务机构，严把准入标准，严查违规行为，严格动态管理。

（五）加强养老服务设施用地监管。严禁利用养老服务机构和场地开展与养老服务无关的活动，依法查处向老年人欺诈销售各类产品和服务的违法行为。依法查处养老服务设施用地单位未经批准改变规划确定的土地用途，以及非营利性养老机构擅自转让、出租、抵押划拨土地使用权的行为。

（六）加强纠纷协商调解。指导养老机构压实安全主体责任，加强从业人员安全教育、法治教育、心理健康教育，从源头上消除服务安全风险，最大限度预防纠纷发生。指导养老机构按照国家有关规定和当事双方协议约定提供服务，建立完善纠纷协商调解机制，鼓励通过自愿协商化解纠纷，引导老年人及其代理人依法维权。

（七）加强从业人员培训。各级民政部门会同同级人社、卫健、消防救援、市场监管等部门加大养老服务从业人员培训力度，引导从业人员养成良好品行，掌握专业技能，提升养老服务质量和水平。养老机构应当制定相关制度，定期组织从业人员进行职业道德、职业技能、安全知识等教育培训，加强养老护理员岗前职业技能培训和消防安全培训。强化执业行为监管，养老机构中从事医疗护理、康复治疗、消防管理、特种设备操作等工作的专业技术人员，应当具备相关资格。依法依规从严惩处养老机构内欺老、虐老等侵害老年人合法权益的行为，对相关责任人实行行业禁

入措施。

（八）加强评价培训组织监管。强化事中事后监管，加强对养老服务评估机构的监管。严格末端监督执法，依法依规加强对有关培训评价组织和职业技能等级证书的监管，防止出现乱评估、乱培训、滥发证现象，确保培训评价质量和效果。

（九）加强资金监管。引导养老服务机构以合法合规方式筹集和使用养老服务涉及资金。强化对涉及使用财政资金的养老重点建设项目、补贴资金、政府购买养老服务、养老服务机构医保基金等的监督管理。将养老服务机构申领使用政府提供的建设运营、责任保险等补贴资金纳入养老服务机构信息管理系统管理。依托大数据、第三方绩效评价、审计等方式，确保财政资金使用合规和管理安全。对存在骗取政府补贴资金情形的养老服务机构，要全额追回骗取的补贴资金，同时依法依规严厉处罚。

（十）加强收费监管。加强对养老服务机构预收服务费用管理，原则上床位、护理、伙食等费用按月收取。加大对金融机构养老服务领域金融产品的监管力度。组织开展以养老服务名义进行非法集资的风险排查活动，加强政策宣传和风险提示，向社会公布投诉举报热线，及时受理处置有关线索，坚决防范和依法打击养老服务机构以养老服务名义进行

的非法集资活动。

（十一）提升应对突发事件能力。引导养老服务机构增强风险防范意识和应急处置能力，尽可能避免或减少突发事件造成的损失。民政部门督促养老服务机构建立完善突发事件的预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建等工作机制；养老服务机构发生安全生产事故时，应按照相关要求及时向当地旗（县、区）级及以上民政部门报告，同时报应急管理部门。养老服务机构应依法制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等突发事件应急预案；按要求组建志愿消防队或设立微型消防站；新建养老服务机构应当按规范要求，配置火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统和必要的应急救援设备设施；每半年至少开展1次消防、自然灾害等应急知识宣传和1次应急消防演练。养老服务机构应全面落实消防、燃气、食品等各类安全生产要求，坚持预防为主。

（十二）加强传染病疫情防控监管。督促指导养老服务机构全面落实传染病疫情防控要求，坚持预防为主，指导老年人做好个人防护。养老服务机构发生或可能发生传染病暴发或者流行、不明原因的群体性疾病、重大食物中毒事件的，应向所在地旗县（市、区）卫生健康主管部门、疾病预防控制机构和民政部门报告，并在有关部门和机构指导下采取卫生处理、隔离等预防控制措施。全面落实养老服务机构疫情

常态化防控措施，进一步压实“四方责任”，确保老年人身体健康和生命安全。严格遵守食品安全操作规范和标准，采取有效措施预防和控制食品安全风险。

（十三）严格服务退出监管。按照《养老机构管理办法》等相关法规和规章，严格落实养老服务机构暂停营业、关停等相关规定，指导退出的养老服务机构妥善做好老年人的服务协议解除、分流安置等工作，切实保障老年人合法权益。加强对民办非营利性养老服务机构退出财产处置的监管，防止因关联关系、利益输送、内部人控制等原因造成财产流失或转移。

### 三、监管措施

（一）加强常态化监管。依托各级养老服务部门联席会议制度，定期通报部门养老服务机构监督检查情况，共同研究解决监管工作中的重点难点问题，持续强化部门协作。建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制。要会同住房城乡建设、市场监督管理、应急管理、消防救援等部门建立自治区养老服务机构执法检查人员名录库；制定年度抽查计划，明确抽查比例，抽查检查结果要通过国家企业信用信息公示系统（内蒙古）、“双随机、一公开”消防监管信息系统和部门网站等渠道进行公示，并将结果及时归集至相应养老服务机构名下。通过政务服务热线受理养老服务投诉，对投诉线

索要按照部门职责分办或转办。

（二）深化信用体系建设。建立健全信用承诺制度，完善养老服务市场失信联合惩戒对象名单管理办法，规范养老服务机构、养老服务队伍失信信息的归集、使用管理，将严重违法失信的机构或人员列入联合惩戒对象名单，并向社会公开，实现对违法失信行为信息的在线披露和信息共享。探索开展养老服务机构公共信用综合评价，相关部门要将“双随机、一公开”监管与评价结果相结合，根据养老服务机构信用等级高低采取差异化监管措施。

（三）推行“互联网+监管”。统筹运用养老服务领域政务数据资源和社会数据资源，推进养老数据资源统一和开放共享。民政部门依托全国“金民工程”、内蒙古民政厅养老服务信息管理系统、市智慧养老服务平台，形成养老服务机构组织信息基本数据集和养老从业人员基本数据集。卫生健康部门依托基本公共卫生服务老年人健康管理项目，依法及时采集老年人健康管理信息，形成健康档案基本数据集。公安部门依托人口基础信息库，形成老年人基本信息数据集。人力资源社会保障部门依托社会保障卡应用推广工作，实现老年人社会保障信息在养老服务领域共享共用。建立养老服务机构信息联动机制，形成养老服务主体登记和行政监管基本数据集。推进有关基本数据共享，推动技术对接、数

据汇聚和多场景使用，实现跨地区互通互认、信息一站式查询和综合监管“一张网”。

（四）注重标准规范引领。推进《养老机构服务安全基本规范》《养老机构服务质量基本规范》等国家标准贯彻落实。实施养老机构服务安全达标工程，将服务安全纳入养老机构等级评定指标体系。建立健全养老服务标准和评价体系，开展养老机构等级评定，推进社区居家养老服务组织等级评定工作。

#### 四、组织保障

（一）加强组织领导。坚持党对养老服务工作的全面领导，把党的领导贯穿到养老服务综合监管全过程，充分发挥联席会议制度的统筹协调和协同监管作用。

（二）强化部门协调。各相关部门要信息沟通和相互协作，实现违法线索互联、监管标准互通、处理结果互认，避免多头多层重复执法。各相关部门要按照养老服务综合监管职责分工，各司其职、各负其责，依法履行业务指导和监管职责。

（三）强化宣传引导。各相关部门要按照“谁执法谁普法”的原则，积极开展养老服务法治宣传教育。通过多种途径、采取多种形式宣传养老服务的监管职责、措施、工作进展情况和取得的成效等内容，鼓励和引导全社会参与养老服

务，推动形成支持养老服务综合监管、促进养老服务高质量发展的良好氛围。

（四）加大保障力度。加大依法履职所需的技术、设备、经费保障力度，在养老服务综合监管中充分运用现代科技手段，不断提升综合监管效能。加强养老服务行业行政执法人员业务培训，规范执法检查、立案、调查、审查、决定等程序和行为，不断提高行政执法人员的业务能力和执法水平。

附件：养老服务综合监管相关部门职责分工

附件

### 养老服务综合监管相关部门职责分工

民政部门：依法负责对养老服务机构服务质量、安全、运营的监督管理，推进养老服务标准化体系建设，开展养老服务机构信用监管，以及对社会服务机构性质的养老服务机构和养老服务领域行业组织的登记管理和业务指导监督工作。

财政部门：负责会同发展改革、民政部门依法对养老服务机构建设补贴和运营补贴资金使用情况、政府购买养老服务进行监督管理。

住房和城乡建设部门：依法负责对在建养老服务设施工程建设质量安全的监督管理，依法负责在建养老服务设施工程建设标准规范的执行监督。

卫生健康部门：依法负责养老服务机构设立医疗机构的审批或者备案，对医疗机构的执业活动和医疗卫生服务质量进行监督管理。依法负责指导养老服务机构聚集性传染病处置、突发公共卫生事件的医疗卫生救援和应急工作。依法负责采集、汇聚、存储、应用、共享老年人基本健康医疗数据。

市场监管部门：依法负责查处养老服务机构不执行政府定价、政府指导价和不按规定明码标价等价格违法行为，推动养老服务标准化工作，对营利性养老服务机构进行登记管理，对养老服务机构的特种设备安全、食品安全进行监督检查。

查。

医疗保障部门：依法负责对纳入医保定点的养老服务机构内设医疗机构医保基金的使用进行监督管理。

消防救援机构：依法负责对养老服务机构实施消防监督检查。